

Séptima Sesión Extraordinaria

15 de marzo de 2019

Acuerdo de la Junta Administrativa por el que se aprueba el Procedimiento de acciones correctivas; y se actualiza la Guía para elaborar encuestas de satisfacción, ambos relativos al Sistema de Gestión Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Antecedentes

- I. El 31 de enero de 2014, en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución Federal), el Presidente de la República promulgó la reforma constitucional en materia político-electoral, logrando una reestructuración y redistribución de funciones entre los Organismos Públicos Electorales de las entidades Federativas y el Instituto Nacional Electoral al homologar los estándares con los que se organizan los procesos electorales federales y locales, garantizando así la calidad en la democracia electoral, cuyo Decreto fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 10 de febrero de 2014.

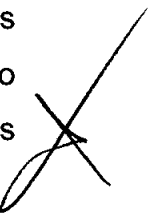
- II. El 23 de mayo de 2014, se publicaron en el DOF los correspondientes Decretos por los que se expidieron la Ley General de Partidos Políticos (Ley de Partidos) y la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Ley General), así mismo, se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en material electoral, así como de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.



- III. El 14 de agosto de 2015, la Junta Administrativa del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Junta), aprobó mediante Acuerdo JA076-15 los Lineamientos para el uso del lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio (Lineamientos para el uso de lenguaje incluyente).
- IV. El 29 de enero de 2016, se publicó en el DOF el Decreto por el que se declararon reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Federal; en materia política de la Ciudad de México, en cuyo artículo Décimo Cuarto transitorio se previó que a partir de su entrada en vigor (al día siguiente de su publicación), todas las referencias que en la Constitución Federal y demás ordenamientos jurídicos que se hagan al Distrito Federal, deberán entenderse referidas a la Ciudad de México.
- V. El 23 de junio de 2016, la Junta, aprobó el Acuerdo JA059-16, por el cual determinó someter a consideración del Consejo General del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Consejo General), la propuesta de modificación a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral.
- VI. El 28 de junio de 2016, el Consejo General mediante Acuerdo ACU-42-16, aprobó las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral en acatamiento a lo previsto en el artículo Séptimo Transitorio del Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa (Estatuto del SPEN).
- VII. El 14 de octubre de 2016, mediante acuerdos JA123-16 y JA124-16, fueron aprobados por la Junta, la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos (Guía Técnica), así como el Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral (Procedimiento de Control de Documentos), ambos del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal.



- VIII. El 31 de enero de 2017, el Consejo General aprobó mediante Acuerdo ACU-07-17, el Plan General de Desarrollo del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal para el periodo 2017-2020.
- IX. El 5 de febrero de 2017, se publicó la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución Local).
- X. El 7 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (Gaceta Oficial), el Decreto por el cual se abroga el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal y se expide el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código), en el cual se establece el cambio de denominación del Instituto Electoral del Distrito Federal a Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral), el 21 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial una nota aclaratoria al citado decreto.
- XI. El 4 de agosto de 2017, el Consejo General, aprobó mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-016/2017 e IECM/ACU-CG-022/2017, respectivamente, el Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento Interior), el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento de la Junta), así como el Reglamento en Materia de Relaciones Laborales (Reglamento de Relaciones Laborales), en cumplimiento a lo establecido en el artículo décimo tercero transitorio del Código, el cual se publicó en la Gaceta Oficial el 16 del mismo mes y año.
- XII. El 4 de agosto de 2017, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-035/2017, el Consejo General aprobó las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto




Electoral, en acatamiento a lo previsto en las nuevas disposiciones en materia electoral de la Constitución Local y del Código.

- XIII. El 31 de octubre de 2017 y el 30 de abril de 2018, como parte del Sistema de Gestión Electoral, mediante Acuerdos IECM-JA061-17 e IECM-JA051-18, la Junta aprobó la actualización de la Guía Técnica y el Procedimiento de Control de Documentos.
- XIV. El 15 de enero de 2019, mediante Acuerdo IECM-JA009-19, la Junta, aprobó la Guía para elaborar encuestas de satisfacción, relativa al Sistema de Gestión Electoral del propio Instituto.
- XV. El 28 de febrero de 2019, el Consejo General, mediante Acuerdo IECM-ACU-CG-023/19, aprobó modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral.

C o n s i d e r a n d o s

1. Que conforme a lo previsto en el artículo 37, fracciones I y II del Código, el Instituto Electoral cuenta en su estructura orgánica, con un Consejo General y una Junta.
2. Que el artículo 81, párrafo primero del Código, define a la Junta como el órgano encargado de velar por el buen desempeño y funcionamiento administrativo de los órganos del Instituto Electoral, así como supervisar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del propio organismo.
3. Que el artículo 83, fracción I del Código, establece que la Junta tiene la atribución de aprobar los criterios generales y los procedimientos necesarios para la elaboración de los Programas Institucionales del Instituto Electoral, a



propuesta de la Secretaría Administrativa.

4. Que de acuerdo con el artículo 87, párrafo primero del Código, la Secretaría Administrativa es el órgano ejecutivo encargado de la administración de los recursos financieros, humanos y materiales.
5. Que el apartado 5, denominado "Políticas de Operación" del Procedimiento de control de documentos establece que los procedimientos deben ser revisados para su actualización en los siguientes supuestos:
 - Anualmente, bajo la responsabilidad del área operativa;
 - Cuando la estructura orgánica-funcional del Instituto se modifique;
 - Cuando existan reformas o adecuaciones a los ordenamientos legales y a la normatividad interna del Instituto Electoral, (Código, reglamentos, lineamientos, normas, manuales) que influya en la operatividad del procedimiento.
6. Que con fundamento en el artículo 83, fracción I, mediante oficio SECG-IECM/900/2019, de fecha 12 de marzo de 2019, el Secretario Ejecutivo, remitió al Secretario Administrativo los siguientes documentos a efecto de que sean sometidos a la consideración de la Junta y posteriormente incluidos en el Sistema de Gestión Electoral:
 - Procedimiento de acciones correctivas; y
 - Guía para elaborar encuestas de satisfacción.
7. Que con fundamento en el artículo 83, fracciones I y XI, el Secretario Administrativo mediante oficio IECM-SA/0523/2019, de fecha 14 de marzo de 2019, remitió al Presidente de la Junta los documentos enunciados en el

considerando anterior, para el análisis, discusión, en su caso, la aprobación por las y los integrantes de este órgano colegiado.

8. Que los Documentos mencionados en el considerando 7, fueron creados y actualizados dentro del marco de la Política de Gestión de Calidad vigente en el Instituto Electoral, en observancia a las disposiciones contenidas en la Guía Técnica y el Procedimiento de Control de Documentos, de conformidad con los fines, obligaciones y compromisos establecidos en el Código, así como lo dispuesto en los Lineamientos para el uso del lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio en el Instituto Electoral.

Por lo expuesto y fundado, la Junta emite el siguiente:

A c u e r d o
IECM-JA046-19

PRIMERO. Se aprueba el Procedimiento de acciones correctivas y se actualiza la Guía para elaborar encuestas de satisfacción, ambos relativos al Sistema de Gestión Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México, de conformidad con los Anexos, que forman parte integral del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría Ejecutiva para que por medio de la Oficina de Gestión de Calidad haga del conocimiento de todo el personal del Instituto Electoral, los documentos mencionados en el punto precedente.

TÉRCERO. Se instruye a la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión, así como a la Oficina de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, para que en el ámbito de sus atribuciones publiquen el presente Acuerdo y

sus Anexos, asimismo se realicen las modificaciones pertinentes en el apartado de Transparencia del sitio de Internet www.iecm.mx.

CUARTO. El Presente Acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación.

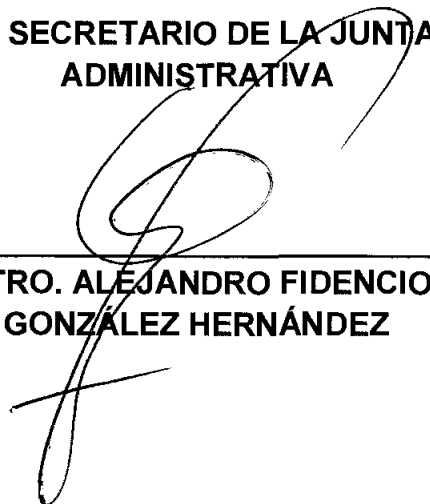
Así lo aprobaron por unanimidad de votos las y los integrantes presentes de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en sesión pública del quince de marzo de dos mil diecinueve, firmando al calce el Presidente y el Secretario de la Junta, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 82 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, 27 y 32 del Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa.

**EL PRESIDENTE DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA**



**MTRO. MARIO VELÁZQUEZ
MIRANDA**

**EL SECRETARIO DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA**



**MTRO. ALEJANDRO FIDENCIO
GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**

AFGH/MHC/RIMC



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página 1 de 17
Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018
Fecha de expedición: 15-03-2019

HOJA DE CONTROL

| Elaboró / Actualizó | | Vo. Bo. | Aprobó |
|-----------------------------|---|----------------------------|------------------------|
| Nombre | Lic. Alan Andrade Camacho | Lic. Rubén Geraldo Venegas | Junta Administrativa |
| Puesto | Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad | Secretario Ejecutivo | Secretario de la Junta |
| Firma | | | |
| Fecha | 13-03-2019 | 14-03-2019 | 15-03-2019 |
| Validación | | | |
| Nombre | Puesto | Firma | Fecha |
| Alberto Issac Ibarra García | Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE | | 13-03-2019 |
| Actualización | | | |
| Número- Fecha | Descripción | | |
| 0-13/03/19 | Nuevo Documento | | |

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Objetivo..... | 2 |
| 2. Alcance..... | 2 |
| 3. Marco normativo..... | 2 |
| 4. Responsabilidades..... | 2 |
| 5. Definiciones..... | 2 |
| 6. Diagrama del proceso..... | 3 |
| 7. Descripción de las actividades..... | 5 |
| 8. Técnicas de análisis..... | 11 |
| 9. Anexos..... | 12 |

9



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página 2 de 17

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para detectar, analizar y eliminar las causas de una no conformidad relacionada con el Sistema de Gestión Electoral (SGE) y con ello evitar su recurrencia.

2. Alcance

Comprende todos los procesos declarados en el alcance del Sistema de Gestión Electoral (SGE).

3. Marco normativo

Consultar formato IECM/FR/OGC/SGE/4/2018 "Declaración de cumplimiento normativo".

4. Responsabilidades

Los cargos de la (el) Titular del área, Enlace de Calidad, Auditor interno y Jefatura del departamento de auditorías del Sistema de Gestión Electoral y la Oficina de Gestión de Calidad del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM), tendrán la responsabilidad de asegurar que el presente procedimiento se cumpla para fortalecer el SGE.

5. Definiciones.

Las definiciones que establece el presente procedimiento están relacionadas con su contenido.

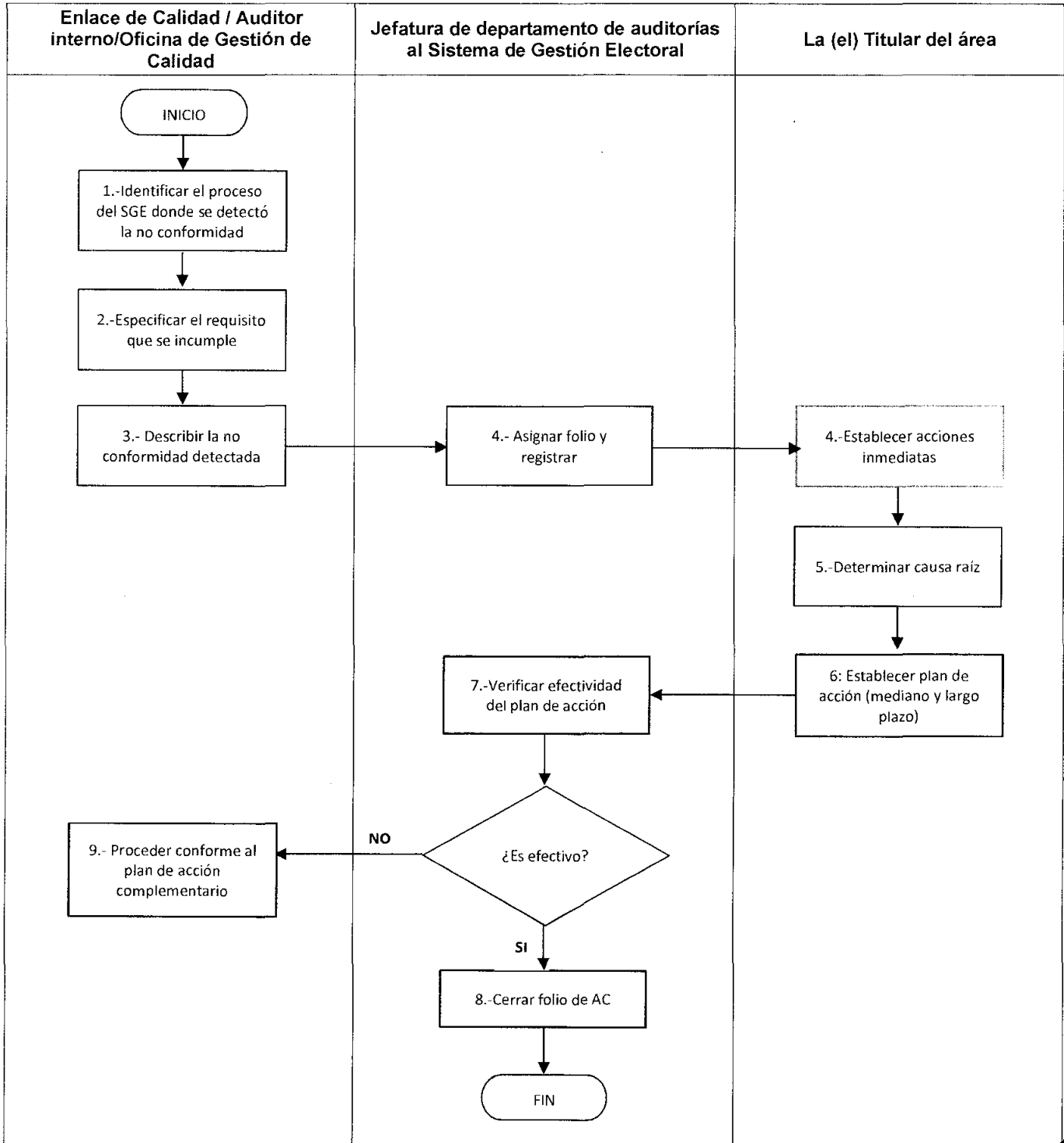
No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Corrección: atenuar o aminorar el efecto de la no conformidad (entiéndase que la corrección no elimina la causa raíz de la no conformidad).

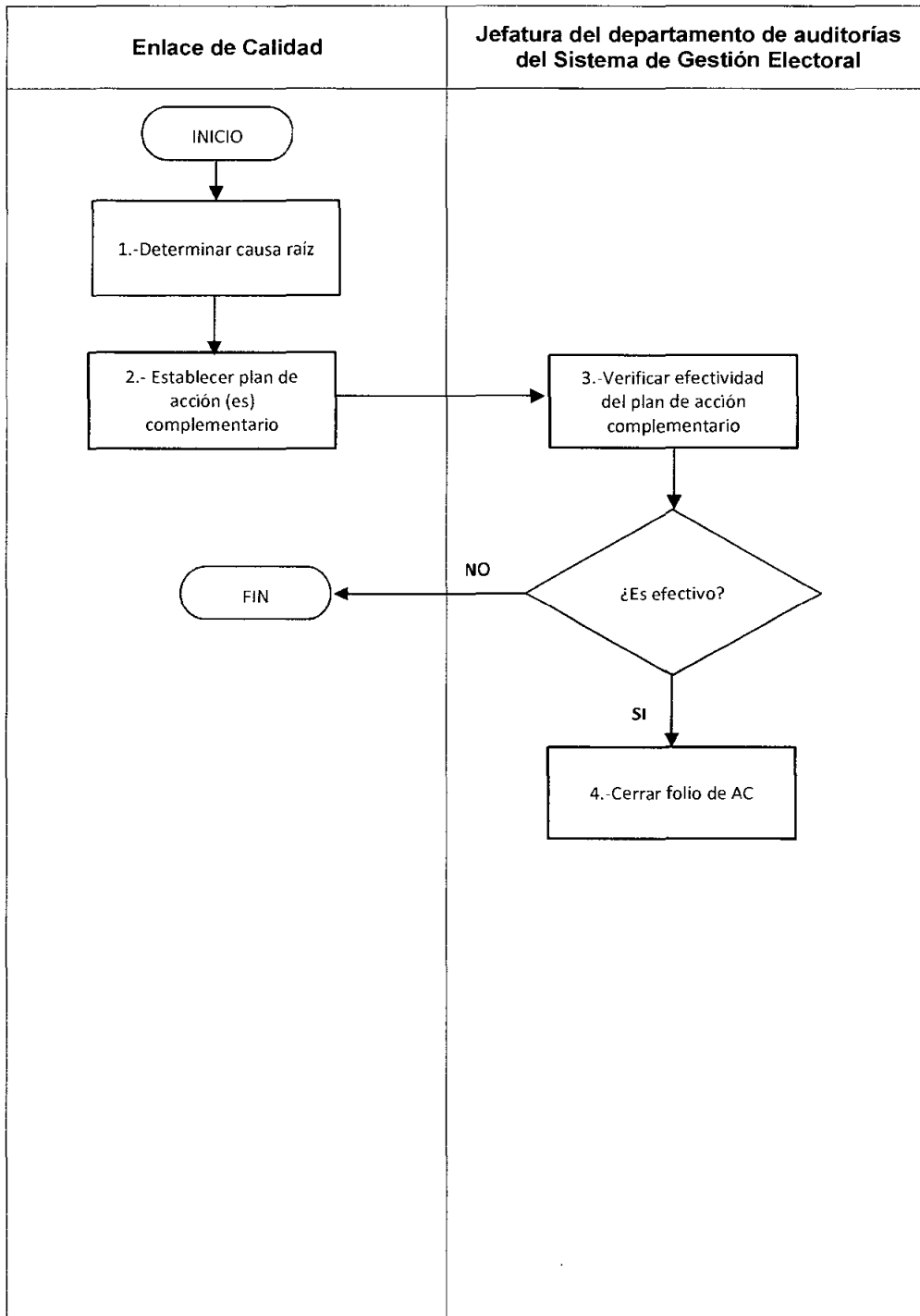
Acción correctiva: acción para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir (requiere analizar las causas que la originaron, a través de alguna técnica de análisis).

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden estar especificados, por las partes interesadas, en la norma ISO: 9001:2015 y en la ISO Electoral, en la documentación del SGE y en las regulaciones reglamentarias aplicables al marco normativo del IECM.

6. Diagrama del proceso.



Plan de acción complementario



9



Procedimiento de acciones correctivas

7. Descripción de las actividades

| Actividad | Área responsable | Documento empleado |
|---|---|--|
| SECCIÓN 1: IDENTIFICAR | | |
| <p>1.-Identificar el proceso del SGE donde se detectó la no conformidad, la cual puede derivarse de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditorías internas (Informe de resultados de auditoría interna IECM/FR/SE/SGE/10/2016). 2. Auditorías externas (Informe del organismo certificador) 3. Análisis del marco normativo aplicable (Declaración de normativa aplicable IECM/FR/OGC/SGE/4/2018). 4. Riesgos no controlados (Matriz de tratamiento de riesgos IECM/FR/OGC/SGE/5/2018). 5. Indicadores del proceso. 6. Encuestas de satisfacción. 7. Quejas relacionadas con el servicio electoral o de participación ciudadana. 8. Otro | <p align="center">Enlaces de calidad</p> <p align="center">Auditores Internos</p> <p align="center">Oficina de Gestión de Calidad</p> | <p align="center">Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> |
| <p>2.-Especificar el requisito que se incumple, de lo contrario no podría existir una no conformidad.</p> <p>Los requisitos pueden estar especificados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Las normas ISO 9001:2015 y la ISO Electoral. • En el Sistema de Gestión Electoral • En las regulaciones reglamentarias establecidas en las declaraciones de marco normativo del Sistema de Gestión Electoral del IECM. • Otro | <p align="center">Enlaces de calidad</p> <p align="center">Auditores Internos</p> | <p align="center">Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> |
| <p>3.-Describir la no conformidad detectada, de acuerdo con los siguientes parámetros:</p> <p>1.-Magnitud: dimensión o tamaño del incumplimiento detectado</p> <p>2.-Descripción: del hallazgo, deber ser clara, breve y concreta, se sugiere emplear la misma terminología usada en las normas de referencia o en el requisito,</p> | <p align="center">Enlaces de calidad</p> <p align="center">Auditores Internos</p> | <p align="center">Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> <p align="right"><i>U</i></p> |



Procedimiento de acciones correctivas

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>3.-Referencia: indicar el requisito que se ha incumplido.</p> <p>4.-Evidencia: La evidencia debe ser objetiva y sustentar la descripción del hallazgo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Incorrecto: No se han realizado las encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes.</p> <p>Correcto: Durante el año 2018 no se efectuaron las mediciones de satisfacción del cliente como lo especifica el manual de calidad del SGE IECM/MN/OGC/SGE/1/2016 en el punto 8.2.1.</p> | | | |
| <p>4.-Asignar número de folio, para tener un control en el seguimiento de las acciones correctivas. La Oficina de Gestión de Calidad a través de la Jefatura de Auditorías del SGE, asignará el número de folio de la acción correctiva.</p> <p>El folio está integrado por las siglas que corresponden al tipo de acción, número consecutivo iniciando a partir del 01 y el año en curso.</p> <p>Ejemplo: Folio: AC- 01- 2019</p> | <p>Jefatura del departamento de auditorías al Sistema de Gestión Electoral</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> <p>Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora.</p> | |
| SECCIÓN 2: ATENDER | | | |
| <p>5.-Establecer acciones inmediatas con la finalidad de aminorar el efecto de la no conformidad detectada.</p> <p>Estas acciones no garantizan que la no conformidad no se repita, es una manera de contener el impacto del problema sin analizar a profundidad las causas que la originaron.</p> | <p>La (el) Titular del área</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> | |
| <p>6.-Determinar la causa raíz, que originó la no conformidad para evitar que se vuelva a presentar.</p> <p>Para el análisis de causa raíz se podrán utilizar técnicas de análisis como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Diagrama de Ishikawa • Técnica de los 5 porqués | <p>La (el) Titular del área</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> <p>Según la técnica seleccionada es posible emplear:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Nota: las técnicas mencionadas son sugeridas porque su forma de análisis es sencilla; sin embargo, en caso de utilizar otra técnica no mencionada en el presente procedimiento será necesario indicarlo en el formato de acciones correctivas y anexar la evidencia del análisis.</p> <p>En la sección 8 "Técnicas de análisis", se describe la metodología de las técnicas mencionadas.</p> | | <p>Anexo 3: Iluvia de ideas. Anexo 4: Diagrama de Ishikawa. Anexo 5: 5 por qué's</p> |
| <p>7.- Establecer plan de acción (mediano y largo plazo) con base en la causa raíz determinada, para asegurar que la no conformidad no vuelva a presentarse.</p> <p>Es importante que durante la implementación se recopilen las evidencias que se consideren pertinentes para demostrar que la no conformidad se revirtió con los planes de acción establecidos.</p> <p>Las evidencias de la implementación podrán ser mostradas en archivos electrónicos o físicos.</p> <p>El grado de avance de la implementación deberá ser registrado en el formato de control de acciones correctivas.</p> | <p>La (el) Titular del área</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> |
| SECCIÓN 3: VERIFICAR | | |
| <p>8.-Evaluar la efectividad del plan de acción, para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismo de participación ciudadana, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso o mecanismo.</p> <p>Aunque cabe mencionar que habrá acciones que no necesariamente sean de proceso electoral o de mecanismo de participación y en este caso, se podrán tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento deberá ser registrado en el archivo de control de seguimiento de acciones.</p> | <p>Jefatura de departamento de auditorías al Sistema de Gestión Electoral</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva. Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora.</p> |
| <p>¿Fueron efectivos?, si se erradicó la no conformidad identificada, pasar al punto 9, de lo contrario proceder conforme el plan de acción complementario.</p> | | |
| <p>9.-Cerrar la acción correctiva, si de acuerdo con el análisis de recurrencia, la no conformidad no</p> | <p>Jefatura de Departamento de auditorías al</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.</p> |



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página **8** de **17**

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

| | | |
|---|------------------------------|---|
| volvió a presentarse posterior a la implementación de los planes de acción. | Sistema de Gestión Electoral | Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora. |
| FIN | | |

9



Procedimiento de acciones correctivas

Plan de acción complementario

| Actividad | Área responsable | Documento empleado |
|---|--|---|
| SECCIÓN 4: ACTUAR | | |
| <p>1.-Determinar la causa raíz, que originó que los planes de acción establecidos no erradicaran la no conformidad detectada.</p> <p>Para el análisis de causa raíz deberán utilizarse técnicas de análisis como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Diagrama de Ishikawa • Técnica de los 5 porqués <p>Nota. Las técnicas mencionadas son sugeridas porque su forma de análisis es sencilla; sin embargo, en caso de utilizar otra técnica no mencionada en el presente procedimiento será necesario indicarlo en el formato de acciones correctivas y anexar la evidencia del análisis a la acción correctiva.</p> <p>En la sección 8 "Técnicas de análisis", se describe la metodología de las técnicas mencionadas.</p> | <p>Enlaces de calidad</p> | <p>Anexo 1: Solicitud de acción correctiva (Complementaria)</p> <p>Según la técnica seleccionada se puede emplear:</p> <p>Anexo 3: lluvia de ideas. Anexo 4: Diagrama de Ishikawa. Anexo 5: cinco por qué's</p> |
| <p>2.-Establecer el plan de acción complementario, con base en el análisis de la causa raíz identificada en el punto anterior.</p> | <p>Enlaces de calidad</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva (Complementaria)</p> |
| <p>3.-Evaluar la efectividad del plan de acción complementario, para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismos de participación ciudadana, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso o mecanismo.</p> <p>Cabe mencionar que habrá acciones que no necesariamente sean de proceso electoral o mecanismo de participación y en ese caso, se podrán tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento deberá ser registrado en el archivo de control de seguimiento de acciones.</p> | <p>Jefatura del Departamento de auditorías del SGE</p> | <p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva (Complementaria)</p> <p>Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora</p> |
| <p>¿Fueron efectivos? Si se erradicó la no conformidad identificada, pasar al punto 4, de lo</p> | | |



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página **10** de **17**

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

| | | |
|--|--|--|
| contrario en el punto 3 de esta sección del formato justificar las causas. | | |
| 4- Cerrar la acción correctiva , si de acuerdo al análisis de recurrencia, la no conformidad no volvió a presentarse posterior a la implementación del plan de acción complementario. | | Anexo 1. Solicitud de acción correctiva complementaria. Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora. |
| FIN | | |

9

8. Técnicas de análisis

La identificación de la causa raíz requiere emplear técnicas de análisis, el presente procedimiento describe algunas de ellas.

1.- Lluvia de ideas.

Es una herramienta aplicada en equipo cuyo objetivo es facilitar la obtención de ideas en función de un tema determinado mediante la exposición libre de los conceptos o propuestas de cada uno de los integrantes. Se debe plantear el tema a desarrollar y brindar un espacio de tiempo limitado para que cada miembro del equipo mencione, sin restricciones, ideas en torno a dicho tema y su evaluación posterior será lo que determine su validez en términos de calidad. Ver anexo 3.

2.- Diagrama causa-efecto:

Es una representación gráfica de las relaciones lógicas existentes entre las causas que producen un efecto bien definido (por ejemplo: una no conformidad). Sirve para visualizar, en una sola figura, todas las causas asociadas a un problema y sus posibles relaciones. Ver anexo 4

3.- Los cinco por qué's:

Los miembros del equipo deben preguntar "por qué", al menos 5 veces o más dependiendo de la complejidad del problema. Para desarrollar esta técnica se realiza una sesión de lluvia de ideas y una vez que las causas probables hayan sido identificadas se empieza a preguntar ¿Por qué es así?, ¿Por qué está pasando esto? Esto reta al equipo a profundizar y no conformarse con causas ya probadas y ciertas. Una recomendación es nunca preguntar ¿Quién?, dado que estamos buscando soluciones no culpables. Ver anexo 5



Procedimiento de acciones correctivas

IECM- JA046-19

Página 12 de 17

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15/03-2019

9. Anexos.

Anexo 1

| | |
|--|---------------------------------------|
| | SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA |
|--|---------------------------------------|

N° Folio _____

Fecha de registro _____

SECCIÓN 1: IDENTIFICAR

(Para ser llenada por el Entlace de Calidad / Auditor interno que identifique la no conformidad)

1.- Identificar el proceso del SGE donde se detectó la no conformidad.

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Auditoría interna _____ | Auditoría externa _____ | Análisis del marco normativo _____ | Riesgos no controlados _____ |
|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|------------------------------|

| | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|---|--------------------------|
| Indicadores del proceso _____ | Encuestas de satisfacción _____ | Quejas relacionadas al servicio electoral o de participación ciudadana. _____ | Otro (especifique) _____ |
|-------------------------------|---------------------------------|---|--------------------------|

2.- Especificar el requisito que se incumple: [Utilice este espacio]

3.- Describir la no conformidad: [Utilice este espacio]

| Nombre | Puesto | Firma |
|--------|--------|-------|
| | | |

SECCIÓN 2: ATENDER

(Para ser llenada por la (el) Titular del área responsable de atender la no conformidad)

4.- Establecer acción inmediata: [Utilice este espacio]

5.- Determinar la causa raíz: [utilice el formato de análisis anexo a este archivo de acuerdo a la técnica seleccionada]

| | | | |
|----------------------|----------------------------|-----------------|--------------------------|
| Línea de ideas _____ | Diagrama de Ishikawa _____ | 5 Porqués _____ | Otra (Especifique) _____ |
|----------------------|----------------------------|-----------------|--------------------------|

6.- Establecer plan de acción.

| N° | Actividad | Fecha de inicio (día/mes/año) | Fecha de fin (día/mes/año) |
|----|-----------|-------------------------------|----------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| Nombre | Puesto | Firma |
|--------|--------|-------|
| | | |

SECCIÓN 3: VERIFICAR

(Para ser llenada por la Oficina de Gestión de Calidad)

7.- Evaluar la efectividad del plan de acción.

Se erradica la causa raíz: SI

NO (ir al anexo B)

Fecha de cierre (día/mes/año) _____

Justifique su respuesta:

| Nombre | Puesto | Firma |
|--------|--------|-------|
| | | |

Procedimiento de referencia: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGE.

19



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página 13 de 17

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

| | |
|--|--|
| | SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (Complementaria) |
|--|--|

Fecha _____

SECCIÓN 4: ACTUAR
(Para ser llenada por el Enlace de Calidad del área responsable de atender la no conformidad)

1.-Determinar la causa raíz: (utilice el formato de análisis anexo a este archivo,de acuerdo a la técnica seleccionada).

| | | | |
|-----------------|----------------------|-----------|--------------------------|
| Lluvia de ideas | Diagrama de Ishikawa | 5 Porqués | Otra (Especifique cuál): |
| _____ | _____ | _____ | _____ |

2.- Establecer plan de acción complementario.

| Nº | Actividad | Fecha de inicio (día/mes/año) | Fecha de inicio (día/mes/año) |
|----|-----------|-------------------------------|-------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| Nombre | Puesto | Firma |
|--------|--------|-------|
| | | |


3.-Evaluar la efectividad del plan de acción complementario (Para ser llenada por la Oficina de Gestión de Calidad)

| | | | |
|-------------------------------|-------|--------------------------|--------------------------|
| Se erradica la causa raíz | SI | <input type="checkbox"/> | Justifique su respuesta: |
| | NO | <input type="checkbox"/> | |
| Fecha de cierre (día/mes/año) | _____ | | |

| Nombre | Puesto | Firma |
|--------|--------|-------|
| | | |

Procedimiento de referencia: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Anexo 4

| | |
|---|--|
|  | TÉCNICA DE ANÁLISIS: DIAGRAMA DE ISHIKAWA |
| (2) CAUSA PROCEDIMIENTOS - METODOS | (3) CAUSA - RECURSO HUMANO |
| | |
| (4) CAUSA RECURSOS - INFRAESTRUCTURA - AMBIENTE DE TRABAJO | (1) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: |
| | |
| (5) CAUSA - TECNOLOGÍA | (6) CAUSA RAZ |
| | |


EXPLICACIÓN DE LA TÉCNICA:

- 1.- En el punto 1 escribe la no conformidad
- 2.- Los puntos 2,3,4 y 5 priorizan las causas mayores o principales según su importancia (El formato sugiere 4 rubros estas pueden cambiar según el tipo de problema que se desee analizar)
- 3.- Los campos debajo, son las causas secundarias asociadas a la causa principal
- 4.- Registra las causas secundarias que consideres pertinentes en cada causa principal
- 5.- La causa principal con mayor número de subcausas significa que es donde se origina la no conformidad y es allí donde se deben enfocar los esfuerzos para implementar las acciones
- 6.- En la sección 6 redactar la causa raíz.

Procedimiento de referencia: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

9

Anexo 5

|  <p>INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO</p> | <h3>TÉCNICA DE ANÁLISIS: 5 PORQUÉS</h3> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------|--|
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">(1) PARTICIPANTES</th> <th style="width: 50%;">CARGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> | (1) PARTICIPANTES | CARGO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 100%;">(2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 150px;"> </td> </tr> </tbody> </table> | (2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | |
| (1) PARTICIPANTES | CARGO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (3) RESPUESTAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. ¿POR QUÉ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. ¿POR QUÉ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. ¿POR QUÉ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. ¿POR QUÉ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. ¿POR QUÉ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (4) CAUSA RAÍZ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

EXPLICACIÓN DE LA TÉCNICA:

1.- En la sección 1 registrar a los participantes

2.- En la sección 2 escribir la no conformidad

3.- En la sección 3 Preguntar ¿Por qué es así? ¿Por qué está pasando esto? Se tiene que continuar preguntando porque al menos cinco veces. Esto reta al equipo a buscar a fondo y no conformarse con causas ya probadas y ciertas. En ocasiones se podrá preguntar más o menos de 5 veces para poder obtener las causas principales. Una recomendación es nunca preguntar ¿Quién?... estamos buscando soluciones no culpables.

4.- En la sección 4 redactar la causa raíz.





Guía para elaborar encuestas de satisfacción

Código: IECM/PR/OGC/SGE/7/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

HOJA DE CONTROL

| | Elaboró / Actualizó | Vo. Bo. | Aprobó |
|-----------------------------|--|----------------------------|------------------------|
| Nombre | Mtro. Alan Andrade Camacho | Lic. Rubén Geraldo Venegas | Junta Administrativa |
| Puesto | Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad | Secretario Ejecutivo | Secretario de la Junta |
| Firma | | | |
| Fecha | 13-03-2019 | 14-03-2019 | 15-03-2019 |
| Validación | | | |
| Nombre | Puesto | Firma | Fecha |
| Alberto Issac Ibarra García | Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE | | 13-03-2019 |
| Actualización | | | |
| Número-Fecha | Descripción | | |
| 0-14/12/2018 | Nuevo Documento | | |
| 01-13/03/2019 | En la fase 2 "construcción de la encuesta de satisfacción", en el paso 6 "revisar la estructura de la encuesta por parte de la OGC", se aclara que la revisión a la estructura de los instrumentos de evaluación por parte de la Jefatura de auditorías al Sistema de Gestión Electoral, no corresponde a un Vo. Bo. dado que la aprobación es una atribución de quien elabora el instrumento de evaluación. | | |

Contenido

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Introducción | 2 |
| 2. | Objetivo de la guía | 2 |
| 3. | A quién está dirigida esta guía. | 2 |
| 4. | Esquema resumen de las fases que describe la guía. | 3 |
| 5. | Descripción de las fases de la guía. | 4 |
| 6. | Anexos. | 12 |
| 7. | Referencia Bibliográfica. | 13 |



Guía para elaborar encuestas de satisfacción

IECM-JA046-19

Página 2 de 13

Revisión 1/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/7/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

1. Introducción

La mejora de los servicios que prestamos debe plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias. Un servicio de calidad es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas para determinar nuestros puntos fuertes y débiles y mejorar en función de estos últimos.

2. Objetivo de la guía

Brindar apoyo y orientación para la ejecución de encuestas para medir la satisfacción del cliente.

3. A quién está dirigida esta guía.

A las áreas del IECM que tengan por objetivo evaluar el grado de satisfacción de sus personas usuarias a través de una encuesta de satisfacción a fin de identificar las mejoras que requiere el servicio prestado.

Cabe mencionar que esta guía contiene la descripción de los pasos a seguir para la elaboración de encuestas, lo cual no limita el uso de otras herramientas cuantitativas y cualitativas empleadas dentro del IECM para recabar información sobre la percepción de las personas usuarias.

4. Esquema resumen de las fases que describe la guía.

| | |
|---|--|
| <p>FASE 1. Definición del servicio a evaluar.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Determinar alcance del servicio a evaluar. |
| <p>FASE 2. Construcción de la encuesta de satisfacción</p> | <ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Determinar los factores del servicio a evaluar.• Paso 2. Redactar las preguntas del cuestionario.• Paso 3. Establecer escala de evaluación.• Paso 4. Determinar el tamaño de la muestra.• Paso 5. Establecer periodicidad.• Paso 6. Revisar la estructura de la encuesta por parte de la OGC. |
| <p>FASE 3. Aplicación de la encuesta de satisfacción</p> | <ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Realizar prueba piloto antes de aplicar la encuesta.• Paso 2. Aplicación de la encuesta de satisfacción. |
| <p>FASE 4. Análisis de la información</p> | <ul style="list-style-type: none">• Paso 1. Identificar fortalezas y debilidades del servicio• Paso 2. Establecer acciones concretas para mejorarlo.• Paso 3. Medir resultados posteriores y comparar nuevamente el grado de satisfacción. |

5. Descripción de las fases de la guía.

Para desarrollar el análisis de las fases es necesario utilizar el documento anexo que se encuentra al final de esta guía. Idealmente, esta guía será utilizada previo a la realización del instrumento.

Cabe señalar que este documento es solamente una herramienta de apoyo, y que cada área del Instituto puede utilizar el formato y técnica que más le convenga en la elaboración de sus encuestas de satisfacción.

FASE 1: Definición del servicio a evaluar.

El primer paso es decidir qué servicio vamos a analizar y qué tipo de análisis queremos hacer de este servicio.

| Paso | Descripción de la actividad |
|---|--|
| <p>1. Determinar alcance del servicio a evaluar.</p> | <p>El primer paso consiste en definir qué servicio queremos analizar, sobre todo cuando no contamos con experiencias anteriores en cuanto análisis de satisfacción.</p> <p>Una vez que tengamos clara cuál es la prestación del servicio sobre la que vamos a analizar el nivel de satisfacción de las personas usuarias, debemos decidir qué tipo de recolección de información nos interesa hacer: de todo el servicio o de un aspecto en concreto.</p> <p>Análisis general del servicio: se debe evaluar desde el primer contacto con los usuarios hasta la conclusión del servicio, en este caso, se harán preguntas relativas a todo el servicio. De esta forma conseguiremos conocer cuáles son los puntos fuertes y débiles de todo el proceso que conlleva el servicio.</p> <p>Análisis de un aspecto en concreto del servicio. En este caso nuestro análisis se centrará en un aspecto específico o tramo del servicio. Esto significa que cuando se elabore la encuesta, todas las preguntas irán dirigidas a ese aspecto del servicio.</p> <p>En este punto también es importante tener claridad hacia qué sector de la población estará dirigida la evaluación del servicio, ya que en función de ello se determinará el tipo de lenguaje a utilizar en la redacción de las preguntas. Algunos ejemplos del sector de la población, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población infantil • Jóvenes • Adultos • Adultos Mayores • Personas con discapacidad |

FASE 2: Construcción de la Encuesta de Satisfacción.

Tanto si decidimos realizar una valoración de la satisfacción respecto a la prestación completa del servicio, como si nos centramos en un aspecto en concreto, hay que tener claro qué es lo que queremos preguntar, sobre qué aspectos o características del servicio queremos obtener información. Realizar un estudio de satisfacción a partir de la recolección de opiniones requiere diseñar y elaborar una herramienta sencilla, clara y útil.

| Paso | Descripción |
|--|--|
| <p>1. Determinar los factores del servicio a evaluar.</p> | <p>Antes de empezar a formular las preguntas que incluirá la encuesta debemos tener claridad respecto a los factores del servicio sobre los que queremos obtener información. Son muchas las características o dimensiones del servicio que influyen sobre la percepción de calidad de servicio por parte de las personas usuarias.</p> <p>A continuación, se mencionan algunos ejemplos de aspectos que son universales en calidad y que pueden servir de referencia en este punto.</p> <p>1.-Fiabilidad: capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua. 2.-Tiempo de respuesta: velocidad de respuesta ante las necesidades del usuario. 3.-Competencia técnica: capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio. 4.-Credibilidad: confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.</p> <p>Dado que la premisa es realizar estudios sencillos, debemos seleccionar los aspectos más importantes de forma que nuestro cuestionario se limite, idealmente, a máximo 12 preguntas.</p> <p>Los aspectos que elijamos son los que van a orientar las mejoras de nuestro servicio, por ello se debe tener en cuenta aquello que es más importante para las personas usuarias, es decir cuáles son sus expectativas.</p> |

19

**2. Redactar
las preguntas
del
cuestionario.**

Todas las preguntas del cuestionario deben entenderse con facilidad. Esto quiere decir que debemos cuidar mucho la extensión, la redacción y el lenguaje.

Es muy importante tener en cuenta lo siguiente:

1.- La **extensión de la pregunta** debe ser corta, sin rodeos ni explicaciones innecesarias.

Ejemplos:

| <i>Pregunta larga</i> | <i>Pregunta corta</i> |
|---|--|
| <i>“Cuando acude a una oficina del IECM, ¿La persona que le atiende dispone de la información que usted necesitaba y para la que acudió a dicha oficina?”</i> | <i>“Cuando acude a las oficinas del IECM, ¿Recibe la información que necesita sobre el registro de proyectos?”</i> |

2.-**No** debemos **realizar dos preguntas en una**. Solo debemos demandar una respuesta en cada pregunta. En caso contrario, no sabremos con certeza cuál de nuestras preguntas están respondiendo. Si necesitamos saber más, debemos hacer más preguntas.

Ejemplos:

| <i>Pregunta múltiple</i> | <i>Pregunta simple</i> |
|---|---|
| <i>¿Le ha resultado sencillo y útil obtener a través de la web o telefónicamente información sobre nuestros cursos?</i> | <i>¿Resulta sencillo informarse de los cursos a través de nuestra web?</i> |
| | <i>¿Resulta útil la información de nuestra web sobre los cursos de formación?</i> |

3.- El lenguaje que utilicemos deberá ser sencillo y entendible para cualquier persona. En ocasiones utilizamos un lenguaje que es habitual en nuestro ámbito de trabajo, pero que puede resultar difícil de entender para personas ajenas a nuestro entorno laboral.

| <i>Pregunta Técnica</i> | <i>Pregunta simple</i> |
|--|--|
| <i>¿Le ha resultado sencillo registrar su proyecto en el SIPROE?</i> | <i>¿Fue sencillo registrar su proyecto en el Sistema Informático de Registro de Proyectos?</i> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| | <p>4.- ¿Cómo redactar preguntas para identificar expectativas?</p> <p>Es interesante utilizar la encuesta de satisfacción para conocer cómo van evolucionando las necesidades y expectativas de las personas usuarias, para ello es posible incluir preguntas que permitan identificar dichas expectativas. Ejempló.</p> <p><i>¿Cuáles son los cambios o mejoras que, en su opinión, debería incorporar nuestro servicio?</i></p> | | | | |
| <p>3. Establecer la escala de evaluación.</p> | <p>En la elaboración de encuestas hay diferentes tipos de escalas, no obstante, para cumplir el propósito de la guía recomendamos emplear la escala de satisfacción de Likert.</p> <p>Esta escala permite medir el nivel de concordancia de la persona usuaria de un modo más específico. Al utilizar el “parcialmente” y el “totalmente” en lugar de constreñir las alternativas a “estoy de acuerdo” o en “desacuerdo”, se permite que el cliente profundice en su nivel de satisfacción.</p> <p>A continuación, se muestran los cuatro cuadrantes de la escala de Likert que puedes utilizar en función de lo que desees obtener ¹.</p> <table border="1" data-bbox="646 1045 1247 1520"> <tr> <td data-bbox="646 1045 954 1276"> <p style="text-align: center;">Acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo </td> <td data-bbox="954 1045 1247 1276"> <p style="text-align: center;">Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy frecuentemente • Frecuentemente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca </td> </tr> <tr> <td data-bbox="646 1276 954 1520"> <p style="text-align: center;">Importancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy importante • Importante • Moderadamente importante • De poca importancia • Sin importancia </td> <td data-bbox="954 1276 1247 1520"> <p style="text-align: center;">Probabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre verdad • Usualmente verdad • Ocasionalmente verdad • Usualmente no verdad • Casi nunca verdad¹ </td> </tr> </table> | <p style="text-align: center;">Acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo | <p style="text-align: center;">Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy frecuentemente • Frecuentemente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca | <p style="text-align: center;">Importancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy importante • Importante • Moderadamente importante • De poca importancia • Sin importancia | <p style="text-align: center;">Probabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre verdad • Usualmente verdad • Ocasionalmente verdad • Usualmente no verdad • Casi nunca verdad¹ |
| <p style="text-align: center;">Acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo | <p style="text-align: center;">Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy frecuentemente • Frecuentemente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca | | | | |
| <p style="text-align: center;">Importancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy importante • Importante • Moderadamente importante • De poca importancia • Sin importancia | <p style="text-align: center;">Probabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre verdad • Usualmente verdad • Ocasionalmente verdad • Usualmente no verdad • Casi nunca verdad¹ | | | | |
| <p>4. Determinar el tamaño de la muestra.</p> | <p>Antes de calcular el tamaño de la muestra es necesario determinar algunas variables como: tamaño de la población, margen de error, nivel de confianza y desviación estándar. Es fundamental que señales estos elementos en caso</p> | | | | |

¹Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

| | <p>de que quieras hacer una inferencia estadística del total de la población a partir de una muestra ².</p> <p>La siguiente tabla está calculada con base en un nivel de confianza del 95 %, selecciona tu población objetivo aproximada y luego elige el margen de error para estimar la cantidad de encuestas que necesitas aplicar³.</p> <table border="1" data-bbox="646 629 1266 913"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Población</th> <th colspan="3">Margen de error</th> </tr> <tr> <th>10%</th> <th>5%</th> <th>1%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100</td> <td>50</td> <td>80</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>500</td> <td>81</td> <td>218</td> <td>476</td> </tr> <tr> <td>1,000</td> <td>88</td> <td>278</td> <td>906</td> </tr> <tr> <td>10,000</td> <td>96</td> <td>370</td> <td>4,900</td> </tr> <tr> <td>100,000</td> <td>96</td> <td>383</td> <td>8,763</td> </tr> <tr> <td>+1,000,000</td> <td>97</td> <td>384</td> <td>9,513</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: En caso de requerir poblaciones superiores a un millón, deberás redondear a la centena más cercana. Recuerda que esta es una tabla de referencia para guiarte a determinar tu número de muestra.</p> | Población | Margen de error | | | 10% | 5% | 1% | 100 | 50 | 80 | 99 | 500 | 81 | 218 | 476 | 1,000 | 88 | 278 | 906 | 10,000 | 96 | 370 | 4,900 | 100,000 | 96 | 383 | 8,763 | +1,000,000 | 97 | 384 | 9,513 |
|--|---|-----------|-----------------|--|--|-----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-------|----|-----|-----|--------|----|-----|-------|---------|----|-----|-------|------------|----|-----|-------|
| Población | Margen de error | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 10% | 5% | 1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | 50 | 80 | 99 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 500 | 81 | 218 | 476 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1,000 | 88 | 278 | 906 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10,000 | 96 | 370 | 4,900 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100,000 | 96 | 383 | 8,763 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| +1,000,000 | 97 | 384 | 9,513 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>5. Establecer periodicidad.</p> | <p>Es importante establecer una frecuencia para la aplicación de las encuestas, lo cual dependerá de la naturaleza y necesidad del proceso. De esta manera podemos analizar periódicamente la evolución del servicio, respecto de las expectativas de las personas usuarias.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>6. Revisar estructura de la encuesta por parte de la OGC</p> | <p>La Oficina de Gestión de Calidad, cuando le sea solicitado, a través de la Jefatura de Auditorías al SGE, revisará, con base en el documento de apoyo para elaboración de encuestas, que la estructura cumpla con las fases que describe esta guía y en su caso retroalimentará sobre las áreas de oportunidad que se detecten.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

² Vilalta Perdomo, Carlos Javier. *Análisis de datos*. México, Ciudad de México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, 2016.
<https://www.amazon.com.mx/gp/product/B06XCQH86Y/ref=oh>

³Tamaño de la muestra de la encuesta
<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size/>



Guía para elaborar encuestas de satisfacción

IECM-JA046-19

Página 9 de 13

Revisión: 1/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/7/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

| | |
|--|---|
| | <p>Esta revisión no corresponde al Vo. Bo. de la encuesta, tiene como finalidad brindar apoyo, a las áreas que así lo requieran, en la construcción de sus instrumentos de evaluación.</p> <p>Es atribución de las (los) responsables de elaborar el instrumento, la decisión sobre la adopción de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Gestión de Calidad de conformidad con el objetivo de la encuesta.</p> |
|--|---|

FASE 3: Aplicación de la encuesta.

Una vez realizado el borrador de la encuesta, hay que comprobar que se entiende y que no surgen dudas al cumplimentarlo.

| Paso | Descripción de la actividad |
|---|---|
| <p>1. Realizar prueba piloto antes de aplicar la encuesta.</p> | <p>Es conveniente probar la bondad del cuestionario antes de su difusión. Se puede realizar con un grupo reducido de personas con las que contrastaremos la comprensión de las preguntas, las dificultades y otras valoraciones que puedan aportarnos alguna mejora. En este punto es importante hacer el ejercicio de análisis estadístico de los resultados para verificar que los datos obtenidos sirvan para el propósito que se tiene en la encuesta.</p> |
| <p>2. Aplicación de la encuesta de satisfacción.</p> | <p>Llegado el momento de su aplicación, es necesario asegurar que el tamaño de muestra requerido para el análisis se cumpla con el propósito de obtener mayor confiabilidad en los resultados, así mismo se recomienda no presionar a las personas encuestadas para responder, ya que esto puede impactar en el resultado.</p> <p>Una vez finalizado el periodo de aplicación de la encuesta y antes de su próxima aplicación, se deberá validar si sigue siendo adecuada y pertinente a los objetivos que persigue la evaluación del servicio. Es importante mantener una línea base de preguntas de una aplicación a otra para medir la evolución, ya que si la encuesta cambia en su totalidad no se tendrá ninguna referencia previa.</p> |

FASE 4. Análisis de la información.

Todas las respuestas reflejadas en los cuestionarios deben ser cuidadosamente estudiadas y valoradas para ser representadas de forma clara, objetiva y concisa, de manera que supongan una descripción real de la situación del servicio y facilitar así la planificación de acciones de mejora.

| Paso | Descripción de la actividad |
|---|--|
| <p>1. Identificar fortalezas y debilidades en el servicio.</p> | <p>El objetivo del análisis debe ser clarificar los puntos débiles en la prestación del servicio, identificar aquellos que producen mayor insatisfacción y orientar en la toma de decisiones.</p> <p>En este punto es importante considerar el análisis de la información cualitativa, sobre todo cuando utilizamos preguntas abiertas en las que se deja un espacio en blanco para la aportación libre de la persona usuaria. En este caso es necesario agrupar por categorías las respuestas obtenidas, de forma que facilitemos su análisis y aporten valor a los datos cuantitativos.</p> |
| <p>2. Establecer acciones concretas para mejorar el servicio.</p> | <p>El punto medular de la evaluación del servicio es la mejora. Se busca que, con base en los resultados obtenidos se establezcan acciones para mejorar y exceder las expectativas de las personas usuarias. Tenemos dos formas de establecer dichas acciones según el resultado obtenido.</p> <p>1.- Acciones correctivas; este tipo de acciones se toman cuando no se alcanzan los resultados planificados y es necesario determinar las causas que originaron el incumplimiento respecto a la satisfacción de las personas usuarias. Para ello es necesario aplicar el procedimiento de acciones correctivas: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018.</p> <p>2.- Acciones de mejora; este tipo de acciones se toma una vez que el proceso es estable, es decir se tiene una tendencia de cumplimiento con base en los objetivos planificados respecto a la satisfacción de las personas usuarias. Para ello es necesario aplicar el procedimiento de acciones de mejora IECM/PR/OGC/SGE/5/2018.</p> |
| <p>3. Medir resultados posteriores y comparar nuevamente el grado de satisfacción.</p> | <p>Posterior al establecimiento de acciones, ya sean correctivas o de mejora, es necesario evaluar su efectividad respecto al grado de satisfacción de las personas usuarias, para ello será necesario que se determine una evaluación extraordinaria que permita medir el grado de avance en la mejora del servicio.</p> <p>De esta manera se podrá tener el comparativo de la evaluación previa y posterior a las acciones emprendidas para mejorar el servicio, lo que a su vez favorecerá la toma de decisiones más asertivas.</p> |

7. Referencia Bibliográfica.

- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- <https://es.surveymonkey.com/mp/sample.size/>
- Vilalta Perdomo, Carlos Javier. *Análisis de datos*. México, Ciudad de México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, 2016.
- <http://madridexcelente.com/wp-content/uploads/2015/08/GUIASATISFACCION.pdf>